

从“提速”到“提质” 快递业加快转型步伐

□ 本报实习记者 胡 静

今年以来,多起“快递保价赔付额争议事件”登上网络热搜,令以保价为核心的快递服务成为消费领域被关注的焦点。

顾名思义,快递保价是指消费者在购买快递寄递服务的同时,花费额外的金钱购买的商品“保险”,如果其寄递的物品出现丢失或损坏的情况便可获得相应赔偿。然而,“看上去很美”的快递保价服务真正落实到赔付中,却频频遭受诟病。每日经济新闻未来商业智库于今年“双11”发起的“快递保价服务问卷调查”显示,屡登热搜的快递保价争议事件背后,所涉及的问题主要集中在赔付金额与期望值不符、保价服务名不副实、赔付周期长以及申诉手续繁多等,多数快递保价纠纷由此产生。

11月,国家邮政局发布关于征求《快递服务》国家标准(征求意见稿)意见的通知,表明快递行业即将迎来新一轮的变革。在国家政策推动和市场要求下,各大快递公司通过优化服务、科技赋能等方式,加快转型步伐,以实际行动助力行业良性发展。

以服务为抓手 不断优化客户体验

与往年偏重“提速”不同,今年“双11”,快递公司将更多精力放在“服务”上,通过优化快递服务质量、提高快递服务水平,提升消费者体验并推动快递行业高质量发展。作为首个进入世界500强的中国民营快递企业,顺丰在今年“双11”前正式上线顺丰保价2.0版本,意味着顺丰保价服务体系全面升级。在采访中,顺丰对本报记者表



示,升级后的保价服务体系包含“足额保”“定额保”“基础保”三大产品,通过结合用户不同需求和托寄物不同属性,矩阵式满足各种场景下的保价需求。

而早在9月份就正式上线的京东快递“全额保”服务,更是在今年“双11”强势“出圈”,进一步提升了个人寄递体验。辽宁省沈阳市的吴先生在“双11”期间通过京东快递小程序给客户寄了一双新鞋,因为物品价值较高,下单时便勾选了“全额保”服务。客户收到鞋后,发现有破损,马上联系吴先生;吴先生拨打

客户体验。

科技赋能 带动行业提质增效

每日经济新闻未来商业智库的“快递保价服务问卷调查”显示,除了传统时效、价格的要求,寄递物品是否送货上门、出现损毁是否有合理的赔偿方案、服务质量是否稳定等,都成为快递公司赢得消费者不可或缺的重要因素。这反映出,消费者对快递行业有了明显的消费升级需求,不再完全依赖于“价格是否便宜”,而是更看

了京东客服热线,在提交有关商品破损的图片后,很快就收到了足额赔付。“所有的问题都只需要说一遍,流程很简单,处理人员也很专业。”吴先生对此次的理赔过程表示满意。

京东快递相关负责人告诉本报记者,自上线以来,“全额保”的24小时理赔打款及时率达到99%,最快一单打款时长仅为13分钟。除了消费者的体验变化,“全额保”的推出也在行业内起到引领示范作用,有效刺激更多快递企业不断提升服务品质,优化

重其服务。也由此,快递市场形成了以“服务品质”为核心的新一轮竞争局面,除保价之外,更多增值服务成为快递企业脱颖而出的制胜之道。

“为提升客户体验,我们还上线了预约揽派、验证揽派两项全新服务,通过定时派送、取件码验证等多种方式,进一步打造差异化服务。”京东快递表示,预约揽派、验证揽派两项新服务的推出与“全额保”组合成为寄递的“安全三重锁”,成为用户安全、省心寄件的保障。

而在信息化、数字化、智能化等方面,快递企业也开启了全新的探索与尝试。顺丰通过“慧眼神瞳”系统实现快件全生命周期中各个业务场景全程可视化监控并提出预警;同时在“双11”升级智能安检系统,通过AI智能判图技术对快件包裹实行分析和实时监控与溯源。京东快递则通过五级地址围栏技术,以物流时空大数据和自然语言处理技术(NLP)等,精准解析用户下单地址,智能识别和管控用户下单地址信息,保障全国范围内无差别送货上门服务。

分拣机器人、无人驾驶、云计算……越来越多的智能技术和产品被应用于快递物流行业,而《现代综合交通枢纽体系“十四五”发展规划》的提出,更加强调了数字物流的重要作用。业内专家认为,有了科学技术的指导,快递企业将逐步实现数字化转型,而数字化转型则会带动行业进一步提质增效,让物流运输更加精准、快速、智能、高效。“快递业未来的比拼,不再是单纯数量和价格的比拼,而是以数字化能力为标志的综合服务水平的比拼。”

两次上门投递不成功将收费? 快递国标修订或影响多方

近期,国家邮政局发布了《快递服务》国家标准(征求意见稿),其中“服务环节中的投递次数”备受关注。

《快递服务》第3部分:服务环节(征求意见稿)中提及,快递服务主体应对上门投递快件提供至少两次免费投递,投递宜在8:00-20:00时间段进行。两次免费投递之间应间隔8小时以上,与用户有约定的除外。上门投递两次未能投交的快件,快递服务主体可与收件人约定采用延迟投递或者箱递、站递方式投递;收件人仍选择上门投递的,快递服务主体可收取额外费用,但应事先告知收件人收费标准。无法联系收件人的,可根据寄件人要求对快件进行处理。

这一细则是对《快递暂行条例》的一次细化。2018年2月7日,国务院第198次常务会议通过《快递暂行条例》,其中第25条提出,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。对于本次国标修订,上述业内人士认为这是助推整个快递行业向高质量发展的关键一步。对各快递企业来说,第三次送货上门可以收费,确实可以在某种程度上缓解成本压力,但也要看到,以前规定的是“按址投递”,现在明确了可以快递上门、进快递箱或进快递驿站,用户可自选投递方式,这也反推着各快递企业可以探索多元化的末端配送和签收方式,缓解末端压件人或者代收人当面验收。

意见稿一旦落实,意味着部分快递可能进行多次投递,并且在第三次上门投递时会收费。对此,各家快递公司如何回应?申通方面相关人士回应表示,妥投率是快递小哥服务质量的考核指标之一,投递失败是影响妥投率因素之一,这一细则或影响快递员的派送时效和工作效率。京东快递则表示会坚持上门送货。

一位业内人士对记者表示,从实际情况看,行业内两次投递失败的概率相对较低。第一次送货上门时不在

家,通常会电话约定下一次上门的时间,这个时间是双方都同意的时间,但也可能出现约定失败,不过概率相对比较低。此外,对于目前业内一些本身就送货上门的企业(如京东快递),妥投率确实是硬性考核指标。

对于本次国标修订,上述业内人士认为这是助推整个快递行业向高质量发展的关键一步。对各快递企业来说,第三次送货上门可以收费,确实可以在某种程度上缓解成本压力,但也要看到,以前规定的是“按址投递”,现在明确了可以快递上门、进快递箱或进快递驿站,用户可自选投递方式,这也反推着各快递企业可以探索多元化的末端配送和签收方式,缓解末端压件人或者代收人当面验收。

快递物流专家赵小敏对记者表示,从实际情况看,快递公司第一次投递时是否能按照客户地址准确投递的问题需要改善,目前部分快递公司没有达到第一次按照客户地址投递的标准。

此外,目前大部分快递都会在两次内投递成功,少有需要第三次投递的情况。如果意见稿落地,对于第三次投递收费的标准,赵小敏建议由各家快递公司通过市场化方式自行制定标准。从当前快递服务市场的各种乱象看,赵小敏认为随着快递行业发展

和单量提升,末端的激励机制和运行机制没有进行同步升级,导致服务出现了明显的滞后。整体快件量增加的同时,快递小哥的收入没有同步提升,出现了各种各样的问题。过去的激励机制已经跟不上市场发展的提升速度,一定比例的派费上浮很有必要。

一位电商商家对记者表示,这一意见稿如果落实,对商家会产生一定影响,“对于买家而言快递派件是不可以收费的,如果收费,买家可能会直接拒收快件,那么商家将损失发货的运费,而且有些快件退回也需要运费。”

上述商家表示,目前发货以顺丰、中通为主,发货快递成本平均在30元至40元,如果这一细则落实会增加商家的成本,甚至部分商家会考虑提高商品售价,最终买单的还是消费者。

消费者是否可以接受这一规则?一位经常网购的消费者对记者表示,如果按照规定,8时至20时基本都在通勤和上班,很难在家当面签收,“这个时间大部分人都在上班,快递员只能把包裹放在快递柜。如果要求再次上门送货,快递员说要收费,我就算愿意付费,也要和快递员约定双方都合适的时间,不然又无法当面签收,感觉会变得更麻烦。”

(第一财经)

TCL电子两款智屏获CES 2023创新大奖

2022年前三季度,三星、LG、TCL电视销量稳居全球前三

11月24日,TCL电子控股有限公司宣布,TCL Mini LED 4K智屏75C935和TCL Mini LED 4K智屏75C835以其创新的工学设计及先进的Mini LED显示技术,荣获CES 2023创新大奖。

作为消费电子领域风向标,CES创新大奖由CES(国际消费类电子产品展览会)所有者暨主办单位CTA(美国电子消费品制造商协会)赞助,为全球规模最大且最具影响力的年度科技盛宴,以表彰该年度全球优秀的设计和工程技术消费电子产品。此次获奖是行业对TCL Mini LED智屏的肯定,同时也充分印证了TCL Mini LED智屏的不凡实力。

Mini LED背光与传统LED+OLED相比具备更稳定、寿命更长、成本更低等优势。TCL电子一直致力于Mini LED技术

的研发,并于2019年推出全球首台Mini LED智屏,成为了行业的领导者。多年来,TCL Mini LED智屏深受消费者欢迎。据中怡康全渠道数据统计,2022年前三季度TCL Mini LED Mini LED TV市场占有率超过52%,排名第一,占有绝对优势。在“双11”购物节期间,TCL Mini LED智屏更获得电商全渠道销售额及销售量双冠军。

今年前三季度,全球消费市场因疫情等相关因素需求承压。据Omdia最新统计数据,今年前三季度全球电视销售量为1.43亿台,同比减少4.4%;销售额723.9亿美元,同比减少12.7%。其中,三星电子的市场份额(销售额口径)为30.2%,居全球第一,LG电子以17%的份额排名第二。今年前三季度TCL智屏销售量市场份额仍逆势提升0.6个百分

点至11.7%,排名稳居全球前三,中国品牌第一;其中,第三季度TCL智屏销售量市占率提升趋势尤为明显,同比提升0.9个百分点至12.6%,排名跃升至全球第二。

在75英寸以上的超大型电视市场,三星电子和LG电子分别占据37.5%和16.2%的份额,合计过半。索尼为13.2%,TCL为10%,海信为9%。按销售量来看,三星电子以20.2%居榜首,之后依次是LG电子(12%)、TCL(11.7%)、海信(10.1%)、小米(6.5%)。

TCL方面表示,未来,TCL电子将保持高研发投入,重视产品创新,持续调整产品结构,大力开发Mini LED、量子点、8K等高端显示技术,为消费者带来更舒适的视听盛宴。

(陈文)



现代人对下厨的热情居高不下。《第一财经》对各年龄段人群进行调研显示,我国各年龄段每周做饭达到3次中频以上的占比均超过50%。虽然人们热衷下厨,但却常常在烹饪过程中遇到油烟太重、燃气灶火力不足、菜做出来口感风味不佳等问题,该怎么办呢?

美食的制作离不开科技的加持,卡萨帝厨电星河套系的上市解决了这些难题。11月30日,以“创新引领 智飨世界”为主题的卡萨帝高端厨电生活方式发布暨2023爆品场景全球峰会在成都召开。卡萨帝厨电星河套系在峰会上发布,凭借独创的行业三大科技,为用户革新了烹饪体验,通过科技创新和场景升级,重塑了高端厨房生活。

独创行业三大科技 破解厨房烹饪难题

做饭能满足现代人对营养健康的需求,但过程中常常伴随着一些问题。现代人工作忙碌,虽然热衷下厨,但却讲求效率,油烟机吸力不够强使得厨房油烟过重、燃气灶火力不够大使得菜肴炒制时间较久,造成营养流失和口感不佳;而想要做一些面食和烤肉,普通蒸烤箱不是烤不熟就是烤焦了。这些情况都为烹饪增加了难度。

卡萨帝厨电星河套系独创行业三大科技,破解了这些烹饪难题。卡萨帝油烟机于行业首创恒风量标准,搭载SCW智慧恒风系统,恒定12方有效排烟风量,实现对油烟有效吸排,还能保证舒适静音。而为了提升烹饪效率,卡萨帝燃气灶原创五环匀火燃烧科技,使全锅受热面积增大40%,保证匀燃匀温的同时降低了火焰间的相互干扰,使火候精准控制,实现纤维级锁鲜,不管是慢炖还是爆炒都能烹饪出好味道。

除了煎炸烹炒,在家做烘焙也成为用户享受生活的方式之一。卡萨帝蒸烤箱独创了温湿精控技术,带来纤维级烹饪体验。就拿烤牛排来说,卡萨帝蒸烤箱通过FPA湿烤科技加速熟化,并在蒸汽辅助下保持食材纤维内部水分平衡,让纤维充盈汁水,口感外酥里嫩。另外,在家蒸鱼会出现鱼肉腥味重、易串味等问题。对此,卡萨帝蒸烤箱带来“新鲜蒸”标准,搭载水汽双循环科技,净水盒提供新鲜蒸汽,废水盒回收余水,水循环实现净废分离,使得蒸鱼不腥、鱼米同蒸不串味。

赋能智慧烹饪 一键“大师菜”、一屏控全厨

进入万物互联的时代,用户的生活变得越来越智能化。就厨房来说,用户需要的已经不仅仅是一件件独立的厨电,而更希望厨电产品之间实现互联互通,获得更加智慧化的厨房体验。对此,卡萨帝厨电星河套系实现了用户对厨房的“想象”。

在卡萨帝智慧厨房场景下,蒸烤箱3分钟就能复刻一份意式薄饼披萨,烤好即停。而整个过程,离不开卡萨帝蒸烤箱内置大师菜谱的加持,其设定的海量菜谱让用户在家一键烹饪出“大师菜”。用户只要把相应食材放入,蒸烤箱可自动完成烘焙温度、时间等调节,既节省了上网搜索菜谱的时间,又不需要用户时刻盯着蒸烤箱。

与此同时,用户可以通过卡萨帝油烟机智慧大屏实现“一屏智控”,让网器之间实现互联互通,进一步为用户打造了一站式的智能厨居体验。做饭时,只要打开燃气灶,油烟机会同步开启,实时感知烟量大小,自动调节风速。烹饪过程中腾不出手,用户还可以直接进行语音操控,开关机、空气管理都可随时进行调节,全程“0动手”。

在打造智慧场景的基础上,卡萨帝还基于三翼鸟平台,进一步构建了“1+N”能力,全方位满足用户对于服务的各种需求。卡萨帝厨电整合全国400余家装修公司的1.5万多名家装设计师,为用户定制一体式或套餐式设计,满足每个家庭的不同需求,同时卡萨帝还基于食联网生态平台,实现菜谱方案、健康方案及食材管理等多方面升级。

通过独创行业三大科技,卡萨帝厨电为用户带来了全新的烹饪体验,同时还进一步打造智慧场景,为用户创新一站式智慧厨房方案。来自GfK中怡康数据显示,前三季度,卡萨帝厨电持续逆增长,净收入同比增长30%,为主流品牌中增速最快,相信接下来卡萨帝厨电还将迎来更大的发展空间。

(刘晓松)

公 告

本企业北京隆茂昌科贸有限公司执照(企业名称)吊销已满三年,拟向登记机关申请简易注销登记,现登报申明,并郑重承诺:

本企业债权债务已清算完结,不存在未结清清算费用、职工工资、社会保险费用、法定补偿金和未交清的应缴纳税款及其他未了结事务,清算工作已全面完结。

本企业承诺申请注销登记时不存在以下情形:涉及国家规定实施准入特别管理措施的外商投资企业;正在被列入企业经营异常名录或严重违法失信企业名单的;存在股权(投资权益)被冻结、出质或动产抵押等

情形;有正在被立案调查或采取行政强制、司法协助、被予以行政处罚等情形的;企业所属的非法人分支机构未办理注销登记的;法律、行政法规或者国务院决定规定在注销登记前需要批准的;不适用企业简易注销登记的其他情形。

本企业营业执照正副本、公章已丢失,申明作废。

本企业投资人刘萍对以上承诺的真实性负责,如果违法失信,则由本企业投资人刘萍承担相应的法律责任,并自愿接受相关行政执法部门的约束和惩戒。

联系人:刘萍 电话:13701215345

